Rapport annuel

2000

ASSOCIATION DES COURTIERS ET AGENTS IMMOBILIERS DU QUÉBEC

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau

Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Pauline Marois
Vice-Première Ministre
Ministre d'État, de l'Économie et des Finances

Madame Pauline Marois

Vice-Première Ministre,
Ministre d'État, de l'Économie et des Finances
Gouvernement du Québec

Québec

Madame la Vice-Première Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2000.

Veuillez agréer, Madame la Vice-Première Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Jean-Guy Turcotte
Inspecteur général

Monsieur Jean-Guy Turcotte

Inspecteur général des institutions financières
Gouvernement du Québec

Québec

Monsieur l'Inspecteur général,

C'est avec plaisir que nous vous soumettons le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2000.

Veuillez agréer, Monsieur l'Inspecteur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

François Léger, ing.
Agent immobilier agréé
Président du conseil d'administration

Table des matières

Président du conseil	3
Président-directeur général	5
Syndic	9
Comité de discipline	11
Comité d'inspection professionnelle	14
Trésorier	16
Vérificateurs	17

Membres du conseil d'administration

À LA FIN DE L'EXERCICE 2000

Président élu

François Léger

Administrateurs élus

Robert Aubin	Ouest du Québec
Serge Brousseau (vice-président)	Montréal
Raymond Desbiens	Est du Québec
David Farber	Montréal
Pierre Lafond	Montréal
Pierre Paradis	Québec
Daniel Pelchat	Centre du Québec
Paul Robert (trésorier)	Montréal

Administrateurs nommés par le gouvernement

Jean Mathieu

Madeleine Plamondon

Président-directeur général de l'ACAIQ (sans droit de vote)

Robert Nadeau

Secrétaire de l'ACAIQ (sans droit de vote)

Claude Barsalou

101-06102/

Rapport du président du conseil

François Léger, ing.
Agent immobilier agréé

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'année 2000, le dernier en ce qui me concerne puisque je quitterai mes fonctions de président du conseil vers la fin du mois de mai prochain. Comme l'usage le veut, ce rapport fait état des activités de la direction générale, du bureau du syndic, du comité de discipline, du comité de l'inspection professionnelle, du trésorier, en plus du rapport des vérificateurs. Pour ma part, je voudrais surtout vous entretenir de l'avenir de notre profession, de la place que doit y tenir l'Association ainsi que des ressources supplémentaires dont elle a besoin pour remplir sa mission.

Gare à l'immobilisme !

Trois principaux facteurs façonneront le courtage immobilier des prochaines années : les attentes du public, notre capacité à y répondre et les technologies de l'information. Si nous ne pouvons pas satisfaire la clientèle et, idéalement, leur proposer davantage que ce à quoi elle s'attend, le développement des technologies de l'information pourrait bien lui fournir suffisamment d'outils pour se passer de nos services !

Les attentes du public sont connues : disponibilité et compétence de l'agent, efficacité et fiabilité du service ; le public veut être bien conseillé et en avoir pour son argent. Mais dans les faits, nos prestations de services sont de qualités inégales, en partie à cause de la déresponsabilisation des courtiers et de l'isolement des agents, qui en est la conséquence directe. Les pressions économiques expliquent bien des choses, mais n'excusent pas tout ni ne protègent nos parts de marché déjà plus petites qu'ailleurs au pays.

Nous devons donc relever nos critères de pratique, uniformiser leur application et nous adapter aux changements du marché pour s'assurer que le consommateur québécois soit adéquatement servi et pour éviter que les transactions privées ne prennent de l'ampleur. C'est ici qu'intervient le volet de la formation continue mis sur pied par l'Association. Il est étroitement lié à sa mission.

La protection du public ne se limite pas aux seules actions disciplinaires, elle comprend aussi des activités de prévention. La formation continue en est le fer de lance et nous avons même exprimé, dans notre mémoire sur la révision de la *Loi sur le courtage immobilier* publié en fin d'année, le désir que le législateur la rende obligatoire. La raison en est évidente. Un programme de formation continue suppléerait en partie au désengagement des courtiers. Il briserait l'isolement des agents qui ne peuvent plus guère profiter de l'expérience de leur courtier et qui, au surplus, travaillent de plus en plus à domicile. Il guiderait la profession et les agents sur la voie de l'avenir.

Le public change et devient plus exigeant. Il a accès à des informations que nous étions autrefois les seuls à détenir. S'adapter à cette réalité, c'est acquérir, dans l'intérêt de toutes les parties d'ailleurs, un éventail de connaissances, entre autres sur le financement et les prêts hypothécaires, le régime d'accès à la propriété et l'inspection en bâtiment. Pour réussir, l'agent immobilier est en quelque sorte condamné à devenir un conseiller expert. La concurrence qu'il lui faut craindre ne vient pas tant du courtier voisin qui opère sous une autre bannière, que de son propre immobilisme.

La place de l'Association

Peu à peu, l'Association a pris sa place jusqu'à devenir un véritable instrument de changements. Sa crédibilité est excellente, sa notoriété de plus en plus grande et les gens du milieu du courtage immobilier comprennent mieux maintenant le sens large de sa mission de protection du public, laquelle est intimement liée au succès de la profession. Le rôle de l'Association s'apparente à celui d'un ordre professionnel, c'est un rôle d'éclaireur.

À ce titre et tout particulièrement dans le contexte actuel de mondialisation, l'ACAIQ doit absolument se tenir informée des grandes tendances à venir et les communiquer à ses membres qui n'ont ni le temps ni les moyens de s'en occuper. Prévoir l'avenir permet aussi d'adapter en conséquence les procédures d'encadrement. C'est primordial en matière de protection du public et de gestion des affaires.

Cela étant, jamais l'Association n'a été aussi sollicitée qu'en 2000. L'augmentation des

demandes d'information au service *Info ACAIQ* en témoigne, tout comme celle des demandes d'enquête adressées au bureau du syndic. Des ressources doivent donc être ajoutées à notre service d'information téléphonique pour réduire le temps d'attente, mais c'est surtout au bureau du syndic que le débordement se fait le plus sentir. Les demandes d'enquêtes sont maintenant assujetties à de trop longs délais qu'il faut absolument réduire pour ne pas discréditer nos mécanismes de discipline ni décourager le public ou nos membres de s'en servir. La formation continue requiert aussi de la main-d'œuvre additonnelle. Il contribuera à diminuer le nombre de plaintes au bureau du syndic.

Hausse à venir des droits de pratique

L'addition de personnel commande des revenus supplémentaires. La perspective d'une augmentation des droits de pratique n'est évidemment pas agréable mais, en fin de compte, nous croyons que la profession aura davantage la confiance du public et que cela aura un impact positif sur nos parts de marché, ce qui compensera cet investissement supplémentaire.

Signalons qu'aucune hausse des droits de pratique, mis à part les ajustements annuels au taux d'inflation et la contribution vouée exclusivement à la lutte au courtage illégal, n'est intervenue depuis le début des opérations de l'Association, en 1994. La hausse que nous préconisons devrait entrer en vigueur le 1er janvier 2002, soit huit ans plus tard. Nous souhaitons que l'assemblée générale comprennent les enjeux s'y rattachant et appuie cette résolution.

Quelques remerciements

En terminant, permettez-moi de remercier chacun des membres du conseil d'administration. C'est dans un bel esprit d'équipe et avec beaucoup de professionnalisme que ce conseil s'est acquitté de ses responsabilités, sans jamais perdre de vue la mission et la vision de l'Association. Je veux aussi, et tout particulièrement, saluer le travail de nos représentants du public au conseil, Madeleine Plamondon et Jean Mathieu. Le souci qu'ils ont de la protection du public et la qualité de leurs arguments sont précieux. Le fait que Mme Plamondon ait reçu le *Prix de la Justice du Québec*, en octobre dernier, l'illustre d'ailleurs fort bien. Encore une fois, merci et félicitations !

Au nom du conseil, permettez-moi enfin de témoigner toute notre appréciation au personnel de l'Association. La visibilité croissante de l'organisme n'a pas été sans alourdir les tâches, mais elle n'a heureusement pas entamé le dévouement aussi bien des directeurs de service que de leurs employés. Cela aussi est très précieux.

Merci à tous !

François Léger
Président du conseil d'administration

Rapport du président-directeur général

Robert Nadeau,
avocat

Ce rapport fait état des principales activités courantes de l'Association, en 2000. Durant ce mandat, nous avons essentiellement consolidé nos assises à la suite, rappelons-le, de l'adoption d'un nouvel organigramme et de notre relocalisation à Brossard.

Comme nous l'avions par ailleurs prévu, la hausse du volume de nos activités ne s'est pas démentie. Comparativement à l'an dernier, la croissance des demandes d'information au service *Info ACAIQ* est de plus de 13 %, celle des demandes d'enquête au bureau du syndic, de 10 %, et rien ne laisse prévoir de diminution. Au contraire, la notoriété de l'Association s'accentue, ce qui tend à confirmer le succès de nos relations publiques. Les médias font d'ailleurs de plus en plus appel à notre expertise.

Le nombre de membres de l'Association a lui aussi connu une augmentation et se situe maintenant à 10 376. Celui des candidats à l'examen d'entrée de la profession est également en hausse, à 1 464.

Planification stratégique

On se rappellera que le conseil d'administration de l'Association avait élaboré, en 1998, un plan stratégique s'articulant autour de trois objectifs principaux : l'efficacité organisationnelle, la formation et l'identité de la profession. Le déménagement en février dernier des bureaux de l'Association, de Montréal à Brossard, est un élément clé dans cette recherche d'efficacité organisationnelle.

La nécessité de se mettre à l'abri des poussées inflationnistes de loyers, l'accessibilité et les facilités de stationnement ont contribué, pour une bonne part, au choix du site. Nous avons d'ailleurs remarqué un plus fort achalandage de nos membres au comptoir de la réception.

Dans un autre ordre d'idées, le bureau du syndic a fait l'objet d'une évaluation d'efficacité par une firme externe. Il en est notamment ressorti une profonde insatisfaction des gens qui font une demande d'enquête, qu'ils soient membres ou non de l'Association, en regard des délais entre leur demande et l'audition de la plainte.

L'aménagement d'aires ouvertes de travail pour le personnel obéit aussi à des principes modernes de gestion rigoureuse des ressources. Par ailleurs, nos efforts ont également porté sur la production d'un plan directeur triennal de l'informatique qui tient compte de ces nouvelles réalités, incluant le télétravail.

En ce qui a trait aux relations avec les différents intervenants liés au courtage immobilier, nous avons eu de nombreux et fructueux échanges, entre autres, avec les autorités gouvernementales et la Fédération des chambres immobilières du Québec au sujet de la révision de la *Loi sur le courtage immobilier*, de la réforme du *Code du travail*, de la *Loi sur le notariat* et de plusieurs autres domaines touchant à notre secteur d'activité. Le dépôt, en décembre dernier, du mémoire sur la révision de la Loi, *Pour une meilleure protection du public : des courtiers immobiliers pleinement responsables*, constitue certainement l'un des faits saillants de l'année. Il convient aussi de souligner la constante amélioration de nos relations avec le gouvernement et la bonne collaboration entre les chambres immobilières et l'Association pour l'organisation de séances de formation continue.

Comités – 2000

	Réunions
Comité de gestion	21
Comité d'inspection professionnelle	2
Comité de formation	2
Comité sur l'avenir	4
Comité sur le mandat des administrateurs	1
Comité d'évaluation du syndic	5
Comité d'évaluation du président-directeur général	5
Comité des ressources humaines	1
Comité sur le contrat de courtage achat	1
Comité des finances	8
Conseil d'administration	13

Formation continue

En matière de formation, nous nous étions fixé d'établir un plan d'intervention et de faire des recommandations pour sa mise en œuvre. Ce plan a été adopté par le conseil d'administration en début d'exercice. Il préconisait la tenue d'une vingtaine d'activités dans l'année et l'objectif a été largement dépassé. Soixante-quinze séances de formation continue ont été présentées devant quelque 2 700 personnes ! À noter que les questionnaires d'appréciation remplis par les participants révèlent un taux très élevé de satisfaction. Cela ne fait que confirmer l'urgent besoin de formation exprimé par plusieurs.

En plus des chambres immobilières, d'autres organismes ont collaboré à la mise sur pied des activités de formation, entre autres, l'Office de la protection du consommateur, Option consommateurs, la SCHL, Bell Canada, Hydro-Québec et l'Association des inspecteurs en bâtiment du Québec. Parmi les thèmes abordés, mentionnons la rédaction des formulaires, l'inspection en bâtiment, la présentation simultanée de plusieurs promesses d'achat, les conflits d'intérêts et la fiche de description détaillée.

acaiq.com

Le site Internet de l'Association, acaiq.com, et notre magazine en ligne, *ACAIQ Webzine*, ont été un autre facteur de croissance de la notoriété et des activités de l'Association. Notre site Web a reçu au-delà de 90 000 visiteurs durant l'année, soit quelque 5 000 par mois en début d'exercice et plus du double en novembre et décembre, c'est-à-dire près de 11 000 ! Ces visites se sont soldées par des milliers de documents téléchargés : 2 000 du *Guide pratique du vendeur* et *de l'acheteur*, 5 600 de *Loi et règlements sur le courtage immobilier au Québec*, 1 200 du mémoire sur la révision de la Loi, 1 000 demandes d'enquête et bien d'autres.

Notons aussi le développement d'une version anglaise de notre site Internet, pour répondre au besoin de la clientèle anglophone locale et internationale, et l'activation du magazine électronique, *ACAIQ Webzine*, grâce auquel nous pouvons diffuser très rapidement et à bien meilleur coût, beaucoup plus d'information que nous le faisions auparavant. Nous avons également procédé, en avril dernier, au lancement du logiciel *Valet immobilier* qui permet de compléter électroniquement et d'imprimer n'importe quel formulaire de courtage immobilier produit par l'Association. C'est un outil de premier ordre pour sensibiliser les membres de la profession aux nouvelles technologies de l'information et aux gains d'efficacité et de

TABLEAU I

REPARTITION DES MEMBRES DE L'ACAIQ

Par catégorie de certificat	1er JANVIER 2001	1er JANVIER 2000	1er JANVIER 1999
Agent agréé	**2 029**	2 028	2 028
Agent affilié	**6 787**	6 671	6 370
Courtier agréé	**1 481**	1 468	1 495
Courtier affilié	**79**	82	80
Courtier et agent restreints	**0**	0	57
Total	**10 376**	10 249	10 030
Répartition par sexe et âge moyen			
Hommes (âge moyen : 50 ans / 2000 vs 51 ans / 1999)	**5 578**	5 540	5 476
Femmes (âge moyen : 49 ans / 2000 vs 46 ans / 1999)	**3 809**	3 723	3 619
Total	**9 387**	9 263	9 095

Par région	Courtiers	Agents	Total
Région de Montréal			
Montréal (06)	522	3 091	3 613
Laval (13)	90	894	984
Montérégie (16)	267	1 697	1 964
Sous-total	*879*	*5 682*	*6 561*
Région de Québec			
Québec (03)	179	786	965
Chaudière-Appalaches (12)	38	115	153
Sous-total	*217*	*901*	*1 118*
Région Est			
Bas Saint-Laurent (01)	19	99	118
Saguenay – Lac Saint-Jean (02)	23	179	202
Côte-Nord (09)	7	48	55
Nord du Québec (10)	1	3	4
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (11)	6	9	15
Sous-total	*56*	*338*	*394*
Région Centre			
Mauricie – Bois-Francs (04)	48	285	333
Estrie (05)	74	281	355
Lanaudière (14)	60	353	413
Sous-total	*182*	*919*	*1 101*
Région Ouest			
Outaouais (07)	48	312	360
Abitibi-Témiscamingue (08)	12	67	79
Laurentides (15)	87	676	763
Sous-total	*147*	*1 055*	*1 202*
Total	1 481	8 895	10 376

Par bannière (100 agents et plus)	Courtiers	Agents à leur emploi	Total de membres
Indépendants	**1 125**	**2 802**	**3 927**
Century 21	**14**	**378**	**392**
Groupe Sutton	**38**	**1 515**	**1 553**
La Capitale	**47**	**692**	**739**
Re/Max	**170**	**2 060**	**2 230**
Royal LePage	**39**	**1 132**	**1 171**
Trans-Action	**48**	**316**	**364**
Total	**1 481**	**8 895**	**10 376**

TABLEAU II

GESTION DES CERTIFICATS

	2000		1999	
	Courtiers	**Agents**	**Courtiers**	**Agents**
Délivrances	**67**	**1 762**	134	1 760
Reclassifications				
courtier agréé → agent agréé	**(29)**	**29**	(21)	21
agent agréé → courtier agréé	**23**	**(23)**	19	(19)
Reprises d'effet	**2**	**1 481**	1	1 268
Total	**63**	**3 249**	133	3 030
Suspensions	**60**	**2 421**	23	1 965
Expirations	**137**	**1 629**	125	1 419
Annulations	**7**	**16**	17	76
Abandons	**8**	**7**	28	6
Total	**212**	**4 073**	193	3 466
Autres transactions				
Reclassifications				
agent affilié → agent agréé	**0**	**42**	0	53
Renouvellements	**1 469**	**8 781**	1 506	8 526
Total	**1 469**	**8 823**	1 506	8 579

Rapports de sinistres (fautes professionnelles)

ASSUREUR	RAPPORTS
Profescau	33
Axa	84
Lloyds	5
Total	**122**

qualité du travail. La mise en marché de *Valet immobilier* nous a donné l'opportunité de rencontrer 1 200 personnes lors d'une quarantaine de présentations. À la fin de l'année 2000, on comptait déjà 250 utilisateurs.

Vos commentaires...

Nous sommes préoccupés par la qualité de nos communications à tous les niveaux de nos activités. Pour s'en assurer, nous avons établi un mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle par lequel nous invitons les gens qui ont recours à nos services, à nous donner leur appréciation via notre site Web ou en complétant un carton-réponse. Il s'agit d'une mesure simple, peu coûteuse et très efficace.

Exercice illégal

Au chapitre de l'exercice illégal, nous avons aussi connu un exercice très occupé avec l'ouverture de 164 nouveaux dossiers, lesquels se sont ajoutés aux 124 qui étaient déjà en cours. Nous avons été en mesure d'en fermer 198.

Trois décisions, en particulier, ont marqué l'année 2000 en matière de pratique illégale du courtage immobilier. La première opposait l'Association à Yvon Conroy de Gestion Locapro enr. Elle précise qu'un gestionnaire d'immeuble se livre à une opération illégale de courtage immobilier quand, sans détenir de certificat, il offre de trouver de nouveaux locataires, effectue la vérification de crédit et présente au propriétaire des locataires afin de procéder à la signature du bail.

TABLEAU III

EXAMENS OBLIGATOIRES

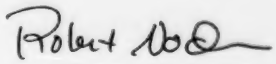
	Candidats		Réussites		Échecs		% de réussite		Note moyenne	
	2000	1999	**2000**	1999	**2000**	1999	**2000**	1999	**2000**	1999
Agents affiliés	**1 379**	1 154	**1 180**	1 035	**199**	119	**86 %**	90 %	**77 %**	78 %
Courtiers et agents agréés	**85**	111	**56**	73	**29**	38	**66 %**	56 %	**73 %**	70 %

La seconde décision rendue dans l'affaire opposant l'Association au notaire Jean-Pierre Hudon de Sept-Îles, confirme qu'un notaire qui obtient le mandat exclusif de vendre un immeuble, sans certificat et contre rétribution mais dans le cadre du règlement d'une succession, agit dans l'exercice de ses fonctions et entre dans l'exception prévue à l'article 2(1) de *la Loi sur le courtage immobilier*. Quant au troisième jugement intervenu dans la cause opposant l'Association à Chantal Thiffeault de Trois-Rivières, il établit que la location d'une chambre située dans une résidence pour personnes âgées constitue une location d'immeuble au sens de l'article 1 de la *Loi sur le courtage immobilier* et qu'une personne agissant comme intermédiaire rétribué entre le propriétaire de la résidence et le locataire doit, pour se faire, détenir un certificat.

En conclusion

Permettez-moi, en terminant, de souligner la performance de chacun des employés de l'Association. Leur professionnalisme, leur fidélité et, dans de nombreux cas, leur longue expérience ont fait la différence en 2000, alors que nous avons connu plusieurs périodes de pointe éprouvantes.

Je veux enfin remercier de leur précieuse collaboration les membres du conseil d'administration et mes proches collaborateurs du comité de gestion, Claude Barsalou, des affaires juridiques et de la formation, Jocelyn Gagné, de l'inspection professionnelle et de la certification, Claude Lafrenière, des communications, François Pigeon, syndic, et Vo-Long Truong, des services administratifs et financiers.



Robert Nadeau
Président-directeur général

Sommaire des activités de l'exercice illégal pour l'année 2000

Dossiers reportés des années précédentes		124
Dossiers ouverts du 1er janvier 2000 au 31 décembre 2000		164
Total des dossiers ouverts ou traités :		288
Dossiers fermés durant l'année 2000		
Raisons de fermeture		
Plaidoyer de culpabilité	7	
Condamnation	2	
Acquittement	1	
Appel	2*	
Délivrance de certificat	9	
Membre impliqué (publicité)	25	
Cessation / Affidavit	43	
Propriétaires	13	
Preuve insuffisante	64	
Autres	34	
Prescription	0	
Total des dossiers fermés :	198	(198)
Dossiers actifs et sous enquête au 31 décembre 2000 :		90

* ACAIQ c. J.-P. Hudon - Acquittement et ACAIQ c. Chantal Thiffeault - Condamnation.

Dossiers portés à la Cour du Québec en 2000 et non encore finalisés

Société immobilière Historia inc. / Jean Bouchard	1
La Gazette Officielle	5
Centre de location Magog Orford / Luc Brazeau	2

Rapport du syndic

François Pigeon
Syndic

Le rôle du syndic de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec est de faire enquête sur de présumées fautes qu'auraient commises des professionnels du courtage immobilier dans le cadre de leur fonction et de porter plainte devant le comité de discipline, s'il y a lieu. La majorité des demandes d'enquête proviennent du public (55 %) et des membres de l'Association (30 %). À noter que le syndic peut aussi mener une enquête de son propre chef ou sur recommandation du comité d'inspection professionnelle.

Faits saillants

La hausse continue du volume de demandes d'enquête, l'embauche de nouveaux employés qui a fait passer l'effectif du bureau du syndic de six à dix personnes en deux ans, également quelques départs imprévus, l'implantation d'une nouvelle gestion par objectif et le déménagement ont, somme toute, fait de l'an 2000 une année de réorganisation totale. Les statistiques démontrent néanmoins un accroissement de la productivité, mais cela ne doit pas masquer l'engorgement chronique de nos services et les délais d'attente inacceptable de traitement des dossiers. Nous espérons y remédier en 2001 avec l'ajout de personnel et l'agrandissement de notre aire de travail.

Statistiques annuelles

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2000, un nombre inégalé de 759 demandes d'enquête ont été reçues au bureau du syndic, comparativement à 691 lors de l'exercice précédent. Malgré cela, l'ajout de personnel a permis de fermer encore plus de dossiers qu'il y en a eu d'ouverts, soit 776. Il s'agit d'une hausse considérable en comparaison des 612 dossiers réglés l'an dernier. Par contre, le nombre de dossiers en attente ou en cours d'enquête n'a connu qu'une légère décroissance, de 286 à 269, en raison principalement du fort volume de demandes d'enquête.

Il convient aussi de mentionner que 22 demandes de révision ont été faites au bureau du syndic et que 13 d'entre elles ont été traitées dans l'année ; les 9 autres le seront en 2001. Cette procédure est une initiative de l'Association qui permet ainsi aux auteurs d'une demande d'enquête de faire réviser la décision du syndic ou du syndic adjoint de ne pas porter de plainte formelle devant le comité de discipline.

Passant de 91 à 105, les demandes d'enquête menant au dépôt d'une plainte formelle ont aussi connu une augmentation substantielle, de l'ordre de 14 %. Mais le nombre de plaintes (77) déposées devant le comité de discipline n'a pu suivre le même rythme vu le remplacement imprévu de procureurs, et parce que le bureau du syndic a aussi réduit, pour des

motifs économiques entre autres, le nombre de mandats donnés à des firmes externes. Mentionnons également l'accroissement du nombre de décisions du comité de discipline contestées en Cour du Québec, ce qui apporte une surcharge de travail aux procureurs : 14 dossiers sont encore en appel.

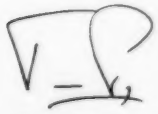
Le bureau du syndic fait aussi, de façon informelle, de la conciliation. Cette procédure qui n'est pas entièrement nouvelle, permet notamment de réduire l'engorgement des plaintes déposées devant le comité de discipline. En définitive, l'auteur de la demande d'enquête accepte un règlement à l'amiable qui comprend une sanction à l'intimé. Celle-ci peut aussi bien prendre la forme d'un cours que l'intimé doit suivre, réussir et payer, que d'un dédommagement qu'il s'engage à verser à son client. Dans les faits, 44 règlements avec sanction sont intervenus durant l'année.

Prévention

La prévention est un autre moyen que l'Association utilise dans l'espoir de freiner l'escalade des demandes d'enquête. Pour sa part, le syndic a donné plusieurs conférences sur des sujets qui sont à la source de nombreuses demandes d'enquête, par exemple la présentation simultanée de plusieurs promesses d'achat et l'inspection en bâtiment.

Pour conclure

Je voudrais féliciter l'équipe du bureau du syndic. Régler 776 dossiers en une année est un accomplissement exigeant et remarquable, je ne saurais trop le souligner. Permettez-moi aussi de remercier mes collègues du comité de gestion et les membres du conseil d'administration pour leur soutien et leur contribution à l'amélioration de nos services auprès du public et des professionnels du courtage immobilier.



François Pigeon
Syndic

Période du 1er janvier au 31 décembre 2000

Demandes de vérification relatives à la forme de la publicité

	DEMANDES REÇUES AU COURS DU MOIS		AVIS ÉCRITS EXPÉDIÉS AU COURS DU MOIS	
	2000	1999	**2000**	1999
Janvier	**11**	8	**10**	12
Février	**11**	14	**9**	20
Mars	**12**	14	**3**	15
Avril	**10**	22	**5**	21
Mai	**6**	12	**8**	3
Juin	**17**	1	**7**	2
Juillet	**3**	11	**0**	17
Août	**23**	2	**35**	6
Septembre	**16**	10	**16**	10
Octobre	**3**	5	**4**	5
Novembre	**1**	12	**2**	14
Décembre	**5**	12	**2**	10
Total	**118**	123	**101**	135

Période du 1er janvier au 31 décembre 2000

Nouveaux dossiers de demande d'enquête

	ENQUÊTES OUVERTES AU COURS DU MOIS		ENQUÊTES TERMINÉES AU COURS DU MOIS		EN COURS D'ENQUÊTE OU EN ATTENTE	
	2000	1999	**2000**	1999	**2000**	1999
Janvier	**60**	45	**56**	45	**290**	207
Février	**61**	60	**65**	65	**286**	202
Mars	**72**	74	**81**	52	**277**	224
Avril	**55**	78	**65**	55	**267**	247
Mai	**91**	64	**86**	45	**272**	266
Juin	**58**	63	**78**	54	**252**	275
Juillet	**53**	57	**65**	52	**240**	280
Août	**55**	36	**64**	34	**231**	282
Septembre	**47**	49	**50**	48	**228**	283
Octobre	**54**	43	**47**	36	**235**	290
Novembre	**91**	65	**73**	70	**253**	285
Décembre	**62**	57	**46**	56	**269**	286
Total	**759**	691	**776**	612		

Rapport du comité de discipline

Me André Desgagné, c.r.
Président du comité de discipline

Constitué en vertu de l'article 128 de la *Loi sur le courtage immobilier*, le comité de discipline est un tribunal totalement autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec. Il est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'ACAIQ pour une infraction aux dispositions de la Loi et de ses règlements.

Chaque plainte est jugée par trois membres du comité, soit le président ou le président substitut et deux membres de la profession. Le président et le président substitut sont deux avocats nommés par le gouvernement du Québec et les membres de la profession font partie d'un groupe de quelque 60 courtiers ou agents immobiliers constituant le comité de discipline.

Le comité de discipline s'appuie principalement sur les dispositions du *Code des professions*, dans son fonctionnement. Certaines de ces décisions peuvent faire l'objet d'un appel, suivant les conditions et modalités prévues à la *Loi sur le courtage immobilier* et au *Code des professions*.

Activités du comité de discipline

(Tableau I à III)

Durant l'exercice 2000, 78 plaintes ont été déposées devant le comité de discipline et l'une d'entre elles fut subséquemment retirée. Toutes ont été portées par le bureau du syndic de l'Association et elles comptaient, pour les 77 plaintes restantes, 147 chefs d'accusation.

Le comité a tenu un total de 40 audiences sur la culpabilité et de 71 audiences sur la sanction. En effet, le comité tient des audiences distinctes pour décider de la culpabilité d'un intimé et pour prendre des sanctions contre ce dernier, s'il y a lieu.

Des remises ont été accordées à 51 reprises, soit 49 fois avant la tenue de l'audience et 2 fois après que les parties eurent été entendues par le comité.

Le comité a rendu 60 décisions relatives à la culpabilité et 56 décisions quant à la sanction. Sept décisions sur la culpabilité et treize décisions sur la sanction étaient en délibéré à la clôture de l'exercice.

Le comité a rendu des décisions de culpabilité sur 257 chefs d'accusation, dont 220 avaient fait l'objet d'un plaidoyer de culpabilité, et il a rendu des décisions de non-culpabilité sur 7 chefs d'accusation. Dans cinq cas, un chef d'accusation a été retiré par le syndic, en sa qualité de partie plaignante. Enfin, le comité a fusionné trois chefs d'accusation en un seul chef.

TABLEAU I

NOMBRE DE DOSSIERS	2000	1999
En cours au 1er janvier	23	29
Déposés en cours de période	78	69
	101	98
moins		
Décisions sur sanction rendues	56	71
Rejets de plaintes/acquittements	3	3
Retraits de plaintes	1	1
Dossiers en cours au 31 décembre	41	23

TABLEAU II

AUDIENCES – REMISES – DÉCISIONS	2000	1999
Audiences tenues		
Sur la culpabilité	40	45
Sur la sanction	71	69
Requête en radiation provisoire	0	2
Remises accordées		
Avant la tenue de l'audience	49	39
Après représentations devant le comité	2	1
Décisions		
En délibéré sur la culpabilité	7	5
En délibéré sur la sanction	13	2
Rendues sur la culpabilité	60	73
Rendues sur la sanction	56	71
Requête en radiation provisoire	0	1

TABLEAU III

DÉCISIONS DU COMITÉ PAR CHEF D'ACCUSATION

	2000	1999
Décisions sur la culpabilité		
Déclarations de culpabilité	**255**	144
Déclarations de non-culpabilité	**7**	15
Retraits de chefs d'accusation	**5**	9
Décisions sur la sanction		
Réprimandes	**118**	16
Amendes	**134**	136
Cours obligatoires	**6**	2
Restrictions du droit d'exercice	**1**	1
Révocations/suspensions*	**4**	8

* Les suspensions ordonnées par le comité de discipline relativement à un chef d'accusation sont généralement accompagnées d'une amende quoique, dans certains cas, elles peuvent être ordonnées sans être nécessairement reliées à un chef d'accusation. De plus, le comité peut avoir suspendu le certificat d'un intimé sur plusieurs chefs d'accusation d'une même plainte, pour des peines de durées variables à être purgées concurremment. Ainsi, le nombre de révocation/suspension apparaissant ci-dessus concerne quatre intimés et non quatre chefs d'accusation.

Parmi ces quatre suspensions/annulations, une fait l'objet d'un appel.

TABLEAU IV

AMENDES, FRAIS ET PUBLICATIONS DE DÉCISIONS

	2000	1999
Sanctions		
Total des amendes	**127 400,00 $**	160 900,00 $
Total des frais à rembourser	**51 804,38 $**	71 201,98 $
Publications dans *l'ACAIQ Magazine*		
Amendes/réprimandes	**58**	85

TABLEAU V

CHEFS D'ACCUSATION ET SANCTIONS

▼ Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
1	1	600 $
5	1	1 200 $ assortie d'une suspension de certificat
11	13	600 $ à 1 200 $
13	28	Réprimande à 3 000 $ + cas de suspension/annulation assortis d'une amende ou d'une réprimande
22	5	Réprimande à 1 300 $ assortie de l'obligation de suivre un cours
24	4	Réprimande à 1 800 $
26	2	1 800 $ à 2 000 $ assortie d'une suspension de certificat
28	1	1 000 $
29	3	600 $ à 800 $
31	1	Sévère réprimande
38	1	800 $
41	2	Réprimande
43	4	Réprimande à 1 200 $
46	1	600 $
52	1	1 000 $
55	3	800 $ à 6 000 $

▼ Infractions au Règlement de l'ACAIQ

ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
72	10	600 $ à 1 500 $
81	1	1 000 $ assortie de l'obligation de suivre un cours
87 et 88	1	600 $
98	1	600 $
100	1	600 $
103	1	800 $
130	1	1 500 $
147	7	600 $ à 1 500 $

▼ Infraction au Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier

ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
26	1	1 200 $

Les sanctions
(Tableau IV)

Les sanctions que peut prendre le comité de discipline vont notamment de la simple réprimande à la révocation temporaire ou permanente du droit d'exercer des activités professionnelles, ou encore d'amendes d'au moins 600 $ et d'au plus 6 000 $ par chef d'accusation.

Le comité a fait 118 réprimandes (ou sévères réprimandes) et imposé 134 amendes. Il a également recommandé à six reprises au conseil d'administration de l'Association d'obliger le membre à suivre des cours et à réussir les examens afférents. Il a aussi limité le droit de pratique d'un membre en le contraignant à exercer sous la supervision constante d'un courtier ou d'un agent agréé. Enfin, il a suspendu ou annulé le certificat de 4 membres pour des périodes variant de 26 jours à 10 ans.

Les amendes ont totalisé 127 400 $ et les frais à rembourser par les intimés se sont chiffrés à 51 804,38 $. Mentionnons que le montant des amendes n'est pas établi en fonction des coûts de maintien du système disciplinaire, mais sur la base de l'expérience des ordres professionnels ou d'associations comparables à l'ACAIQ, et sur la base de la jurisprudence développée depuis la mise sur pied du comité. Celui-ci détermine une sanction également en fonction du type et de la gravité de l'infraction commise, de même que de l'importance des dommages causés ou des gains réalisés par le contrevenant. Le comité tient enfin compte de l'effet dissuasif de la sanction.

Au total, un avis d'annulation de certificat et 58 décisions du comité de discipline ont fait l'objet d'une publication dans l'*ACAIQ Magazine* et/ou dans le site Internet de l'ACAIQ en cours d'année.

Nature des infractions
(Tableau V)

Les accusations portées devant le comité de discipline avaient trait à des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ*, au *Règlement de l'ACAIQ* ou à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est à noter qu'un chef d'accusation peut être porté en vertu de plus d'un article de la Loi ou de la réglementation.

Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

Il y a eu 70 sanctions imposées relativement à des chefs d'accusation portant sur des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ* dont :

– 13 sanctions pour contravention à l'article 11 : « Le membre doit vérifier, conformément aux usages et aux règles de l'art, les renseignements qu'il fournit au public ou à un autre membre. Il doit toujours être en mesure de démontrer l'exactitude de ces renseignements. »

– 28 sanctions pour contravention à l'article 13 : « Le membre ne doit participer à aucun acte ou pratique, en matière immobilière, qui puisse être illégal ou qui puisse porter préjudice au public ou à la profession. »

– 5 sanctions pour contraventions à l'article 22 : « Le membre doit exécuter de façon prudente, diligente et compétente les obligations qu'il s'est engagé à remplir. À cette fin, il doit notamment faire preuve d'une disponibilité raisonnable, sinon désigner un autre membre pour le remplacer. »

– 4 sanctions pour contravention à l'article 24 : « Le membre doit protéger et promouvoir les intérêts de son client tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à la transaction. »

– 3 sanctions pour contravention à l'article 29 : « Le membre doit, pour assurer la protection de son client et de toutes les parties à une transaction visée à l'article 1 de la loi, veiller à ce que leurs droits et obligations soient consignés par écrit et reflètent adéquatement leur volonté. »

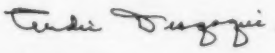
– 4 sanctions pour contravention à l'articles 43 qui commande aux membres de la profession de ne pas abuser de la bonne foi d'un autre membre, ni d'user de procédés déloyaux envers celui-ci.

Infractions au Règlement de l'ACAIQ

Il y a eu 23 sanctions relatives à des chefs d'accusation portant sur des infractions au *Règlement de l'ACAIQ* dont :

– 7 sanctions pour contravention à l'article 147 : « L'agent immobilier ou le courtier affilié doit transmettre sans délai, à la personne qui dirige l'établissement auquel il est affecté, les renseignements et documents nécessaires au maintien des dossiers, livres et registres. »

– 10 sanctions pour contravention à l'article 72, relatif à l'obligation qu'ont le courtier affilié et l'agent immobilier de recevoir leur rétribution (qu'ils ne peuvent partager) d'un courtier agréé seulement.



M[e] André Desgagné, c.r.
Président du comité de discipline

COMPOSITION DU COMITÉ

Les membres du comité de discipline sont nommés pour un mandat de trois ans. Le président et le président substitut sont nommés par le gouvernement, parmi les avocats ayant au moins dix ans de pratique. Les autres personnes, toutes membres de l'ACAIQ, sont nommées par le conseil d'administration de l'Association. Le secrétaire du comité est également nommé par le conseil d'administration.

Président	Président substitut
M[e] André Desgagné	M[e] Gilles Duchesne

Membres

Albert-Mongrain, Darlene
Allard, Denis
Ariëns, Imelda
Belley, Louise
Brosseau, Serge
Brunet, Luc
Bureau, Denis
Cayer, Louis
Charron, Claude
Cholette, Ginette
Corbeil, Jean-Marc
Cousineau, Andrée
D'Aoust, Robert
Depelteau, Clément
Dufresne, Yvan
Duguay, Louise
Dupras, Marie-Andrée
Fecteau, Luce
Fiasché, Nicola
Forlini, Nancy
Gadoua, Pierre
Gagnon, Micheline
Gagnon, Normand
Gaspard, Jean-Pierre
Gauthier, Lise M.
Gélinas, Bernard
Gendreau, Denise
Giroux Laveau, Lana
Goulet, Christian
Grossenbacher, Danielle
Guérard, Jean-Guy
Guilbault, Lyne
Hardacker, Lois
Houde, Yves-Denis
Jones, Stewart
Kimpton, Pierre
LaPalme, Léo
Langelier Sanche, Michèle
Lapointe, Guy F.
Laurin, Jean
Lavoie, Hélène
LeBel, Réjean
Lecompte, Éloi
Léger, Éric
Léonard, Michel
Leroux, Robert
Liboiron, Michel
Mailloux, Luc
Ouellet, Damien
Patry, Pierre
Pépin, Lucie
Racine, Normand
Robitaille, Paul
Rudolf, Yvon
Shelso, Robert
Théorêt, André
Trudeau, Jerry R.
Waddell, France
White, Kenneth

Secrétaire
Marie-Josée Forget

Rapport du comité d'inspection professionnelle

Raymond Desbiens
Président du comité

Le législateur a voulu que l'inspection professionnelle soit au cœur des activités de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, comme en fait foi l'énoncé de mission de l'association, à l'article 66 de la *Loi sur le courtage immobilier* :

66. L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.

La mission du comité d'inspection professionnelle décrite à l'article 108 renforce cette volonté :

108. Le comité d'inspection professionnelle a pour mission de surveiller, à l'exclusion de la compétence professionnelle, l'exercice des activités des membres de l'Association, notamment en procédant à la vérification des dossiers, comptes, livres et registres des membres.

Le mandat du comité d'inspection professionnelle lui permet d'étendre son action à toutes les applications de la *Loi sur le courtage immobilier* et des règlements qui s'y rattachent ainsi qu'à tous les membres de l'Association. Le comité d'inspection doit faire des recommandations pour corriger les lacunes observées lors de ses inspections.

Composition du comité

Le conseil d'administration de l'ACAIQ nomme les membres du comité d'inspection professionnelle. En 2000, ces membres étaient :

M. Raymond Desbiens, président

M. Toufik Noubani

M. Jean Laurin

M. Robert Ménard

M^me^ Christiane Saint-Jean

M. Jocelyn Gagné, secrétaire

M. Robert Ménard a quitté le comité en novembre 2000, nous tenons à le remercier de sa contribution aux travaux du comité pendant les deux dernières années.

Le comité a tenu deux réunions en 2000 pour mettre en place les mécanismes et les procédures qui lui permettront de fonctionner efficacement dans les années qui viennent. Les moyens de communication entre le comité, le conseil d'administration et le service d'inspection professionnelle ont été développés et les membres du comité ont désormais une bonne compréhension du rôle que doit jouer le comité dans la poursuite des objectifs de l'ACAIQ.

Les inspections

Le comité détermine les orientations et les priorités à respecter en regard de l'inspection des activités des membres. Il est à noter que les membres du comité qui exercent la profession de courtier ou d'agent immobilier ne participent pas aux inspections des dossiers et registres des autres membres.

En conformité avec l'article 113 de la *Loi sur le courtage immobilier*, le comité s'est adjoint le personnel nécessaire à son fonctionnement, dont des inspecteurs qui, pendant l'année 2000, ont visité 513 courtiers et ont examiné des dossiers de contrats de courtage et de transactions complétés par 1 171 agents. Chacun des courtiers et des agents inspectés a reçu un rapport personnel contenant leurs observations et leurs recommandations.

Chaque année lors de ces inspections, sont identifiés plusieurs courtiers qui détiennent un certificat, mais ne complètent aucune transaction. Nous avons développé une procédure consistant à leur demander, en début d'année, de remplir un questionnaire dans lequel ils confirment ne pas avoir repris la pratique du courtage immobilier, ou le contraire s'il y a lieu. Au total, 88 courtiers ont répondu à ce questionnaire en 2000, ce qui permet de planifier efficacement les inspections à faire en cours d'année.

Formation continue

Le service de l'inspection professionnelle a participé, en 2000, à plusieurs activités de formation continue et d'information du public. Ainsi, les inspecteurs ont donné, en collaboration avec le service des affaires juridiques de l'Association et différentes chambres immobilières, 22 séances de formation sur l'utilisation des formulaires obligatoires, et quatre sur les conflits d'intérêts.

Depuis deux ans, le service de l'inspection professionnelle rencontre aussi les groupes d'étudiants en courtage immobilier, afin de leur expliquer la mission et le fonctionnement de l'Association. En 2000, il a rencontré 24 de ces groupes et participé à deux conférences sur la pyrite s'adressant au grand public.

Autres activités

Parmi les nouveaux courtiers, plusieurs ont demandé une rencontre pour s'assurer d'amorcer la gestion des dossiers et registres dans les règles de l'art. Comme d'habitude, nous avons modifié notre programme d'inspection afin de les rencontrer dès leurs premiers mois d'exercice. Le service d'inspection professionnelle fait aussi la vérification des

avis de divulgation, des rapports de sinistres et des rapports trimestriels sur les opérations en fidéicommis.

La surveillance des sites Internet a continué d'être une activité importante du service. Ce faisant, nous nous assurons que les internautes détenteurs de certificats se conforment aux règles régissant la publicité, et nous nous employons à détecter des contrevenants qui, via Internet, pratiquent le courtage immobilier sans détenir le certificat requis. Pendant l'année 2000, la vigie Internet a conduit à l'ouverture de 438 dossiers dont 361 furent réglés en cours d'exercice. Les 77 autres dossiers étaient sous enquête pour exercice illégal ou faisaient l'objet d'un suivi par le service de l'inspection professionnelle au,moment de clore l'année.

Dossiers transmis au syndic pour enquête à la suite d'une inspection

Généralement, de simples recommandations des inspecteurs et un suivi ont suffi à régler la plupart des cas où nous avons constaté des anomalies. Cependant, un petit nombre de dossiers a quand même dû être transmis au syndic pour enquête.

Recommandations au conseil d'administration

Besoin de formation continue : l'accueil fait aux activités de formation durant cette dernière année nous confirme une fois de plus que les membres de la profession reconnaissent le besoin d'un programme adéquat de formation continue. Ils l'ont d'ailleurs clairement exprimé dans les évaluations remises aux formateurs après chaque session.

Gestion des dépôts en fidéicommis : nous voulons encore une fois attirer l'attention du conseil sur la question des acomptes qui échappent à la vérification de l'inspection professionnelle et du syndic, lorsqu'ils sont confiés à un fiduciaire sur qui l'Association n'a pas juridiction. Nous souhaitons que cette vérification soit rendue possible.

Vérification des rapports et regitres : le service de l'inspection professionnelle a entrepris une minutieuse vérification des rapports trimestriels et des registres tenus par les courtiers relatifs aux opérations en fidéicommis. Cette vérification se poursuivra en 2001, selon la disponibilité des ressources pouvant y être allouées.

Références hypothécaires : le comité est préoccupé par le fait que les rétributions versées par les institutions financières aux courtiers et aux agents immobiliers qui leur ont présenté des clients, ne sont pas toujours inscrites aux dossiers de transactions du courtier, et que les avis de divulgation requis en vertu de l'article 24 de la Loi ne sont pas remis au client dans tous les cas. Les nouveaux protocoles d'inspection permettront d'accorder une attention particulière à ce problème qui affecte directement la protection du public.

Mémoire sur la révision de la Loi : le conseil d'administration a déposé son mémoire au ministre des Finances, initiant ainsi le processus de révision de la Loi sur le courtage immobilier. Plusieurs préoccupations du comité sont inscrites dans ce mémoire et nous entendons apporter tout notre soutien au conseil d'administration.

Les comptes en fidéicommis

Dans plusieurs régions du Québec, ce n'est pas une pratique courante de déposer un acompte et dans les quelques cas où cela se produit, le fiduciaire n'est habituellement pas un courtier. Cette pratique pose un problème de sécurité du public puisqu'il est impossible pour le service de l'inspection professionnelle ou le syndic de forcer un fiduciaire qui n'est pas membre de l'Association à fournir les informations relatives à cet acompte. Pourtant, il peut être indiqué sur une promesse d'achat qu'un dépôt a été effectué alors que, dans les faits, aucun montant n'a été versé au compte en fidéicommis du fiduciaire, soit parce qu'il a décidé de ne pas le déposer ou parce que l'argent ne lui a tout simplement pas été remis.

Au 31 décembre 2000, plus de 6 800 agents bénéficiaient du compte en fidéicommis maintenu par leur courtier, offrant ainsi la protection du Fonds d'indemnisation à leurs clients. En général, les registres des opérations en fidéicommis des courtiers sont bien tenus, mais nous avons relevé certains cas de négligence qui peuvent engendrer de sérieux problèmes à plus ou moins long terme.

Le service de l'inspection entend redoubler de vigilance dans la vérification des opérations en fidéicommis et des rapports trimestriels soumis par les courtiers. Il est à prévoir que des ressources additionnelles devront être affectées à cette tâche.

Constat général

Les dossiers de transactions des courtiers ont encore fait l'objet de beaucoup d'attention en 2000. Nous avons donc une idée assez juste de la qualité de leur travail et du soin qu'ils portent à bien servir leurs clients.

La vérification des informations véhiculées au public et aux membres concernant les immeubles qui font l'objet de contrats de courtage, demeure une préoccupation majeure, même si des progrès ont été accomplis. En effet, les courtiers et les agents sont en général plus conscients de leurs responsabilités à ce sujet et leurs dossiers sont de mieux en mieux constitués.

Le comité est lui aussi conscient qu'une bonne vérification de ces renseignements est essentielle au professionnel de l'immobilier qui fait correctement son devoir d'information et de conseil auprès de ses clients.

Le service de l'inspection professionnelle devra continuer de mettre l'accent sur ce point, car le manque de vérification demeure la cause principale de réclamations contre les courtiers et les agents immobiliers.

Par ailleurs, nous constatons encore que les rétributions versées par les institutions financières aux courtiers et aux agents, pour leur avoir présenté des clients, ne sont pas toujours inscrites aux dossiers des transactions du courtier. Nous constatons aussi que les avis de divulgation requis en vertu de l'article 24 de la Loi ne sont pas remis au client et, dans la majorité des cas, nous n'en retrouvons pas non plus de copie au dossier du courtier.

Nous accorderons donc une attention particulière à ce problème qui affecte directement la protection du public et la crédibilité de la profession.

Au cours de cette année, le problème de la pyrite dans la région de Montréal et, dans un autre ordre d'idées, la publicité faite autour des inspecteurs en bâtiment ont mis en évidence le devoir d'information et de conseil qui incombe aux courtiers et aux agents immobiliers. Le comité continuera d'être préoccupé par cette question vitale pour l'avenir de la profession.

La notion d'établissement provoque encore une certaine confusion relativement aux dossiers, livres et registres ainsi qu'à la supervision des agents. Des interventions directes ont été faites à ce sujet et d'autres auront lieu là où la supervision des agents est nettement déficiente.

Nous avons remarqué, particulièrement auprès des membres ayant déjà assisté aux séances d'information, que la qualité de leur travail s'est améliorée de façon appréciable au cours des dernières années. La tenue de leurs dossiers et le suivi des conditions inhérentes aux transactions reflètent un plus haut degré de professionnalisme. Par contre, l'écart s'agrandit entre ceux qui progressent et les autres.

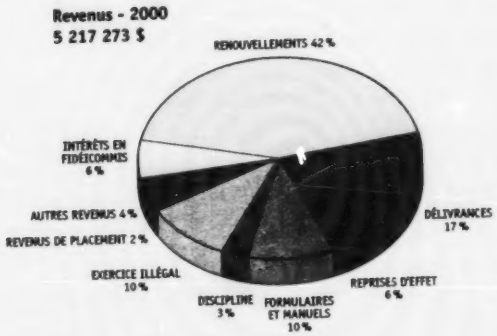
Raymond Desbiens
Président du comité d'inspection professionnelle

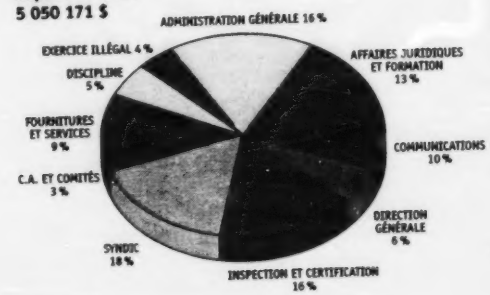
Rapport du trésorier

Paul Robert, trésorier
Président du comité des finances

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec a conclu l'exercice financier 2000 avec un excédent des revenus sur les dépenses de 167 102 $, ce qui porte le surplus accumulé à 776 294 $. Les revenus se sont élevés à 5 217 273 $ comparativement à 4 813 000 $ lors de l'exercice précédent, et les dépenses à 5 050 171 $ contre 4 806 000 $ en 1999.

Parmi les faits saillants au chapitre des revenus, il ressort une importante augmentation du nombre de délivrances et de reprises d'effet, ce qui a généré des entrées de fonds supplémentaires de quelque 200 000 $ en droits d'exercice.





Répartition des revenus selon les différentes sources et des dépenses par secteurs d'activité de l'Association

La conjoncture économique a aussi favorisé une hausse dépassant les 100 000 $ des revenus d'intérêts des comptes en fidéicommis. On notera, par contre, une diminution de près de 90 000 $ des revenus provenant de la vente de fournitures. Cela est attribuable, en grande partie, à notre investissement dans la recherche et le développement du logiciel *Valet immobilier*.

En matière de dépenses, il ressort un accroissement d'environ 250 000 $ des salaires et charges sociales, en raison des ajustements apportés aux échelles salariales et de l'embauche de nouveaux employés au bureau du syndic, au service de la formation et au service *Info ACAIQ*. L'augmentation d'un peu moins de 200 000 $ des honoraires professionnels s'explique par les honoraires juridiques versés à des firmes externes pour combler temporairement les départs imprévus de deux procureurs de l'Association. Quant à la hausse de 28 % des frais de bureau, elle est essentiellement attribuable au déménagement de l'Association, de Montréal à Brossard. Signalons enfin une diminution de près de 400 000 $ des dépenses à l'item de l'exercice illégal, parce qu'il n'y a pas eu cette année de campagne publicitaire, nos ressources ne nous le permettant pas. La baisse de près de 60 000 $ des allocations de présence et charges sociales est attribuable à la réduction du nombre de réunions tenues par le conseil d'administration et par les divers comités.

En terminant, nous devons préciser que les surplus accumulés de l'Association seront presque totalement effacés à la fin de l'année 2001, en raison des différentes mesures prises pour corriger la situation en matière, notamment, de délai de traitement des demandes d'enquête. C'est l'une des raisons pour laquelle le conseil d'administration demandera lors de l'assemblée des membres, une majoration des droits d'exercice.

Paul Robert
Président du comité des finances

Rapport des vérificateurs

SamsonBélair Deloitte & Touche

Samson Bélair/Deloitte & Touche,
S.E.N.C.
Certification et Services-conseil

Aux membres de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

Nous avons vérifié le bilan de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au 31 décembre 2000 et les états des revenus et dépenses et du surplus de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Association au 31 décembre 2000 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

Samson Bélair
Deloitte & Touche

Comptables agréés

Le 9 février 2001

État des revenus et dépenses

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

		2000		1999
Revenus	$	$	$	$
Droits				
Membres		3 421 887		3 199 119
Fournitures et services				
Ventes	502 142		514 243	
Moins coûts directs	(477 645)	24 497	(401 429)	112 814
Discipline				
Amendes et débours perçus	168 216		212 881	
Moins coûts directs	(266 532)	(98 316)	(303 811)	(90 930)
Exercice illégal				
Droits et amendes (Annexe)	514 550		503 350	
Moins coûts (Annexe)	(218 641)	295 909	(621 066)	(117 716)
Revenu de placement et autres		293 148		191 951
		3 937 125		3 295 238
Dépenses				
Salaires et charges sociales		2 083 760		1 744 842
Frais de bureau		291 374		226 107
Occupation des locaux (note 6)		308 833		288 778
Allocations de présence et charges sociales		245 759		304 543
Assemblées, réunions et déplacements		163 960		191 839
Élections		24 914		635
Publications et relations publiques		73 491		57 723
Honoraires		697 372		511 480
Frais financiers		20 925		7 532
Amortissement		107 724		120 546
		4 018 112		3 454 025
Insuffisance des revenus sur les dépenses avant les postes suivants		(80 987)		(158 787)
Autres revenus				
Intérêts des comptes en fidéicommis (note 7)		317 330		192 026
Contribution à l'Inspecteur général des institutions financières		(69 241)		(25 392)
Excédent des revenus sur les dépenses		167 102		7 847

État du surplus

de l'exercice terminé
le 31 décembre 2000

	Investi en immobilisations	Non affecté	2000 Total	1999 Total
Solde au début	**256 531 $**	**352 661 $**	**609 192 $**	601 345 $
Excédent des revenus sur les dépenses	(298 085)	465 187	167 102	7 847
Investissement en immobilisations	1 229 447	(1 229 447)	-	-
Solde à la fin	**1 187 893 $**	**(411 599 $)**	**776 294 $**	609 192 $

Bilan

de l'exercice terminé
le 31 décembre 2000

	2000	1999
Actif		
À court terme		
Encaisse	1 476 921 $	2 208 044 $
Placement temporaire	1 862 968	1 475 660
Débiteurs	83 559	58 384
Tranche à court terme du contrat de crédit de bail (note 3)	22 751	-
Stock de fournitures	155 710	106 409
Frais payés d'avance	35 883	122 124
	3 637 792	3 970 621
Contrat de crédit bail (note 3)	11 760	-
Billets à recevoir (note 4)	41 950	-
Immobilisations (note 5)	1 187 893	256 531
	4 879 395 $	4 227 152 $
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	1 112 545 $	977 405 $
Revenus perçus d'avance	2 647 462	2 634 362
	3 760 007	3 611 767
Avantage incitatif reporté	343 094	6 193
	4 103 101	3 617 960
Surplus		
Investi en immobilisations	1 187 893	256 531
Non affecté	(411 599)	352 661
	776 294	609 192
	4 879 395 $	4 227 152 $

Au nom du conseil :

Administrateur

Administrateur

Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

1. Description de l'organisme

L'Association, constituée en corporation selon la *Loi sur le courtage immobilier* (Québec), a pour mission de surveiller et de promouvoir l'intérêt public par un encadrement opportun et adéquat de la profession, une réglementation juste et équitable et une formation consistante et efficace des courtiers et agents immobiliers.

2. Conventions comptables

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

Stock de fournitures

Le stock de fournitures est évalué au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

Immobilisations

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

Ameublement et améliorations locatives	10 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel téléphonique	5 ans
Matériel informatique	3 ans
Mises à jour informatiques	1 an
Améliorations locatives	Durée du bail

Revenus perçus d'avance

Les revenus de droits annuels sont imputés aux résultats sur une base mensuelle répartie sur la durée des certificats.

Avantages incitatifs reportés

L'avantage incitatif reporté représente des montants perçus du locateur de 374 570 $ sous forme d'avantage incitatif à la location des locaux. Ces revenus sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail échéant en janvier 2010. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des revenus et des dépenses.

3. Contrat de crédit bail

L'Association a conclu un contrat de crédit bail portant intérêt au taux de 6,5 %, remboursable par versements mensuels de 2 027 $, incluant capital et intérêts, échéant en juin 2002.

Les paiements minimaux exigibles à recevoir, au cours des exercices à venir se présentent comme suit :

2001	24 324 $
2002	12 164
	36 488
Moins le montant représentant les intérêts	1 977
	34 511
Moins la tranche échéant à moins d'un an	22 751
Contrat de crédit bail	11 760

4. Billets à recevoir

L'Association a deux billets à recevoir de 20 000 $ chacun portant intérêts au taux de 6,5 %, échéant en avril et mai 2004 respectivement.

5. Immobilisations

	2000			1999
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Ameublement	423 595 $	306 720 $	116 875 $	22 596 $
Matériel de bureau	82 317	56 823	25 494	25 486
Matériel téléphonique	85 069	74 189	10 880	12 152
Matériel et mises à jour informatiques	380 168	273 216	106 952	117 268
Améliorations locatives	1 009 308	81 616	927 692	79 029
	1 980 457 $	792 564 $	1 187 893 $	256 531 $

6. Occupation des locaux

Les frais d'occupation des locaux comprennent les éléments suivants :

	2000	1999
Frais reliés à la location des locaux	273 885 $	341 894 $
Amortissement des améliorations locatives	85 766	41 064
Amortissement des avantages incitatifs reportés	(29 780)	(58 921)
Revenus de sous-location des locaux	(21 038)	(35 259)
	308 833 $	288 778 $

7. Fonds pour l'information du public

Le Fonds de financement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'information du public a été établi par le conseil d'administration de l'Association conformément à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est constitué des intérêts générés par les sommes détenues en fidéicommis en vertu de la Loi. Il doit servir principalement à la production et à la diffusion d'information relative aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier et, subsidiairement, à l'inspection professionnelle des membres de l'Association et, si le montant le permet, à la discipline des membres de l'Association.

Les intérêts ainsi versés au Fonds, ainsi que les dépenses imputables à sa mission, qui sont inclus dans les revenus et dépenses de l'Association se détaillent comme suit :

	2000	1999
Revenus		
Intérêts des sommes détenues en fidéicommis versés au Fonds	377 140 $	239 149 $
Frais directs	(59 810)	(47 123)
	317 330	192 026
Dépenses imputables à la mission du Fonds		
Information relative aux droits du public*	70 751	56 673
Inspection professionnelle	177 045	204 337
Discipline	266 532	349 079
	514 328 $	610 089 $
Solde du Fonds	–	–

* Diffusion directe au public 68 682 $ en 2000 et 51 327 $ en 1999.

8. Engagement

L'Association s'est engagée, en vertu d'un contrat de location échéant en janvier 2010, à verser la somme de 3 014 867 $ pour ses locaux. Les paiements minimums exigibles pour les prochains exercices s'établissent comme suit :

2001	326 510 $
2002	326 510 $
2003	326 510 $
2004	326 510 $
2005	336 163 $
2006 et suivantes	1 372 664 $

9. État des flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire.

Annexe

État des revenus et dépenses - exercice illégal

de l'exercice terminé le 31 décembre 2000

	2000	1999
Revenu	**$**	**$**
Renouvellement	**511 700**	500 850
Pénal	**2 850**	2 500
	514 550	503 350
Frais directs		
Enquêtes pénales	**77 896**	100 934
Publicité	**203**	380 090
Honoraires juridiques	**6 199**	4 398
	84 298	485 422
Frais indirects		
Salaires et avantages sociaux	**104 350**	101 507
Frais d'occupation	**15 389**	14 838
Amortissement	**5 010**	9 393
Administration générale	**9 594**	9 906
	134 343	135 644
	218 641	621 066
Excédent des revenus sur les dépenses (des dépenses sur les revenus)	**295 909**	(117 716)

Notes